
1 Erfahrungsbericht: Controlling und Qualitätssicherung im Jugendamt

1.1 Erfolgsfaktoren für ein leistungsfähiges Controlling

Für den Aufbau eines Controllings in der Erziehungshilfe sind nach unseren Erfahrungen drei Faktoren von entscheidender Bedeutung:

- Ein Qualitätsmanagement muss sicherstellen, dass die Daten im Hilfeverlauf korrekt, aktuell und vollständig sind. Das Qualitätsmanagement sollte keinen nennenswerten Aufwand im Jugendamt verursachen.
- Die Daten des Controllings müssen auf wenige aussagekräftige Kennzahlen beschränkt werden. Nur bei kritischen Abweichungen ist eine genauere Analyse angezeigt.
- Die Fachkräfte im Sozialen Dienst und in der wirtschaftlichen Jugendhilfe müssen vom Qualitätsmanagement und dem Controlling einen konkreten Nutzen erfahren und an Steuerungsentscheidungen partizipieren.

1.2 Das Qualitätsmanagement übernimmt der Computer

Die Basis eines guten Controllings sind zuverlässige Daten. Moderne Datenbanksysteme können mit Algorithmen ausgestattet werden, die die Fachkräfte per Mail direkt auf Qualitätsmängel hinweisen. Typische Fehler sind fehlende Übereinstimmungen der hinterlegten Hilfeart im Sozialen Dienst und der wirtschaftlichen Jugendhilfe, vergessene Anlage oder Beendigung von Hilfen oder kein Übertrag der Hilfeart in den § 41 für junge Volljährige.

Im Rahmen solcher eMail-Benachrichtigungen können die Fachkräfte auch durch Kollege Computer Unterstützung erfahren mit dem Hinweis, dass ein junger Mensch 18 Jahre alt wird, die nächste Hilfeplanung für einen Fall ansteht, eine Fallkonstellation auf eine Abgabe an den überörtlichen Träger hinweist etc.

Damit werden zwei Ziele erreicht: die Qualität der Daten ist jederzeit bekannt und verbessert sich und die Fachkräfte haben einen konkreten Nutzen.

1.3 Controlling als Steuerungszyklus

Wir haben heutzutage viele Daten, aber was machen wir damit? Daten werden wertvoll, wenn wir Maßstäbe haben, um beurteilen zu können, welche Ziele daraus ableitbar sind und wie diese Ziele erreicht werden können. Dabei sind die Fachkräfte einzubeziehen, ohne sie sind die erforderlichen Schritte zur Zielerreichung nicht gangbar. So ein Steuerungszyklus ist in vielen Jugendämtern noch entwicklungsfähig.

Nach unseren Erfahrungen sind jährliche, allenfalls halbjährliche Controllingberichte für die Steuerung von Jugendämtern völlig ausreichend. Fallzahlentwicklung, Hilfestruktur und Kosten verändern sich nicht abrupt.

Wichtig sind der Inhalt und der Umgang mit den Berichten. **Wir unterstützen die Definition und Interpretation der erforderlichen Kennzahlen** und sind auf dem Hintergrund zahlreicher Untersuchungen in Jugendämtern in der Lage, kritische Werte und Entwicklungen zu benennen. Darüber hinaus unterstützen wir **in Workshops mit Fachkräften des Sozialen Dienstes die Ableitung von konkreten Maßnahmen zur Verbesserung der Hilfestellung und Hilfestellung** auf dem Hintergrund der Kennzahlen. Damit entsteht ein echter Steuerungszyklus mit konkreten Ergebnissen. Zahlen werden nicht als Selbstzweck, sondern als wichtige Grundlage der täglichen Arbeit wahrgenommen.

1.4 Die Technik

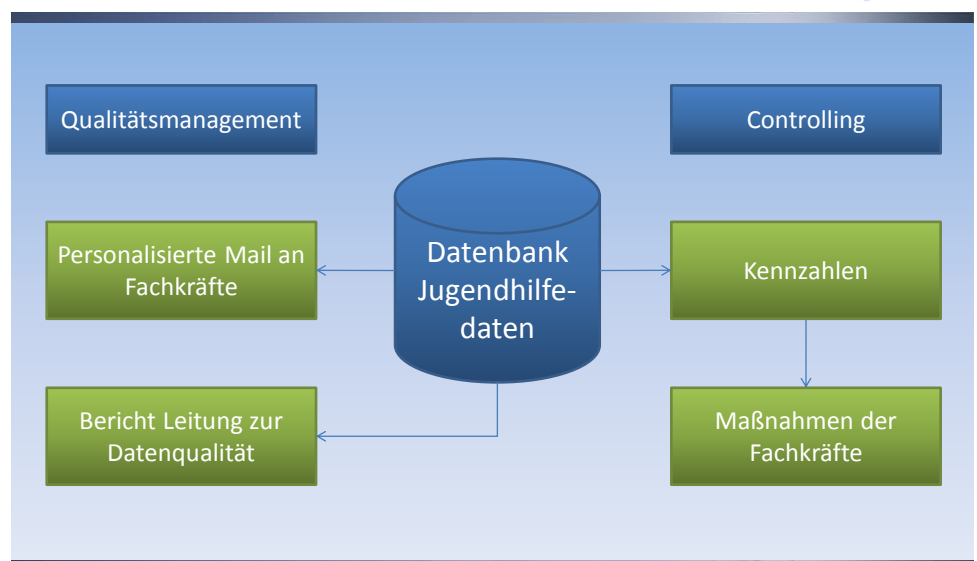
Das technische Konzept basiert auf Auswertungsalgorithmen, die drei Aufgaben übernehmen:

- Überprüfung der Datenkonsistenz, um fehlerhafte Daten zu identifizieren.
- Einrichten von so genannten Agents, die die fehlerhaften Daten mitarbeiterbezogen zusammenfassen und den Fachkräften per Mail Korrekturhinweise geben. Prüfung, ob die Daten geändert wurden.
- Erzeugung aller benötigten Tabellen und Kennzahlen für das zuvor definierte Controlling. Automatisierte Bereitstellung der Daten per Mail an die autorisierten Personen. Reporting der aktuellen Datenqualität.
- Darüber hinaus können Fachkräfte spezielle Sichten auf die Daten erhalten, um freie Auswertungen für Finanzen, politische Anfragen etc. vorzunehmen.

Die Auswertungen können direkt auf der Datenbank des Jugendhilfeverfahrens vorgenommen werden oder in einer Kopie der Datenbank, die in regelmäßigen Abständen aktualisiert wird.

Qualität und Steuerung im Jugendamt

Hohe Datenqualität und konsequente Steuerung



1.5 Unser Leistungsspektrum

Mit 20 Jahren Erfahrung in der Beratung von Jugendämtern und in der technischen Konfiguration von Datenbanken und der Programmierung von Anwendungssoftware im Sozialbereich kommunaler Körperschaften, können wir die dargestellten Leistungen aus einer Hand anbieten. Wir gehen dabei in folgenden Schritten vor:

- Aufbau eines Controllingkonzepts in enger Zusammenarbeit mit den Steuerungsverantwortlichen des Jugendamts. Umfang und Inhalt richten sich dabei nach der Größe des Jugendamts. Großstadtjugendämter mit vielen Erziehungshilfebezirken haben andere Bedarfe als kleinere Städte oder Kreise.
- Aufbau eines Datenraums in enger Zusammenarbeit mit den IT-Verantwortlichen. Hier geht es vor allem um die Bestimmung der in Auswertungen einzubeziehenden Datenfelder und die Organisation der Verteilung der Auswertungen und Meldungen von Qualitätsmängeln.
- Programmierung der Auswertungen für das Controlling und das Qualitätsmanagement. Ggf. Bereitstellung von Sichten auf die Datenbank für Spezialauswertungen.
- Implementation des eMail-Managements zur Verteilung der Daten. Die direkte Information der Fachkräfte über erforderliche Korrekturen von Daten dabei entlastet die Leitungsebene.
- Information der Leitung über Stärken und Schwächen in der Hilfestruktur und der Hilfestuerung auf Basis von Datenvergleichen mit anderen Jugendämtern, die dialogicon in den letzten Jahren untersucht hat.
- Workshops mit der Leitung und den Fachkräften zum Umgang mit den Daten für eine verbesserte Steuerung und Wirksamkeit von Hilfen.

Qualität und Steuerung im Jugendamt

Ablaufdiagramm unserer Leistungen

